

Malla Curricular

CURSOS ELECTIVOS

Curso virtual

Inicio: 1 de junio

CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Objetivo

EAI finalizar el curso, el alumno reconocerá la importancia de la formación de expectativas de los públicos, externos e internos; los procesos de atención y relación con sus usuarios; la calidad del servicio; así como la correcta gestión comunicacional que fortalezcan la imagen y la reputación en una entidad pública.

Horario

Frecuencia: Una vez por semana (sábado)

Horario: 9.00 am - 12.15 pm

Fecha de inicio: 1 de junio

Fecha de término: 13 de julio

Horas lectivas: 24 horas lectivas online

Temario



- Calidad de Servicio en las Entidades Privadas y Públicas
- La Calidad en el Servicio
- Manejo de Situaciones de Conflictos
- Gestión de los Procesos y Atención al usuario
- Habilidades Blandas para la Atención al Usuario

Profesor



Gustavo Figueroa y Coz

MBA y Posgrado en Dirección de Operaciones por ESAN. Posgrado en Total Quality Management y Solución de Problemas Humanos y Organizacionales en Japón. Ingeniero de Sistemas por la Universidad de Lima.

Director General de Human Solutions Consulting Group S.A.C. Consultor Senior en Gestión Capital Humano y Empresarial con amplia experiencia en organizaciones locales e internacionales.



Información Económica con Descuento

DESCUENTO DEL 10 % para Exalumnos, Convenios, Profesionales Colegiados y pago al contado

Inversión por cada curso

Inversión: S/. 1,440.00

Financiamiento:

1era Cuota o Inicial	2da Cuota 30 junio	3era Cuota 31 julio
S/. 480.00	S/. 480.00	S/. 480.00

Información Económica Regular

Inversión por cada curso

Inversión: S/. 1,600.00

Al contado: S/. 1,440.00

Financiamiento:

1era Cuota o Inicial	2da Cuota 30 junio	3era Cuota 31 julio
S/. 600.00	S/. 500.00	S/. 500.00

Requisitos de inscripción

El postulante presentará los siguientes documentos:

- Formulario de inscripción debidamente llenado.
- Voucher de pago.
- Copia simple del DNI.

Observaciones

- ESAN se reserva el derecho de reprogramar la malla y las fechas de acuerdo con su proceso de mejora académica continua o causa de fuerza mayor.
- Los profesores podrán ser reemplazados por otro similar nivel académico y experiencia.
- ESAN se reserva el derecho a cancelar el curso si este no cumple con el quorum académico necesario para un buen aprendizaje

Informes e inscripciones

 **Asesora comercial:** Diana Herrera

 Celular: [975 036 405](tel:975036405)

 E-mail: dherrera@esan.edu.pe

**Dale click para
contactarnos**



**Dale click para visitar
la web**

